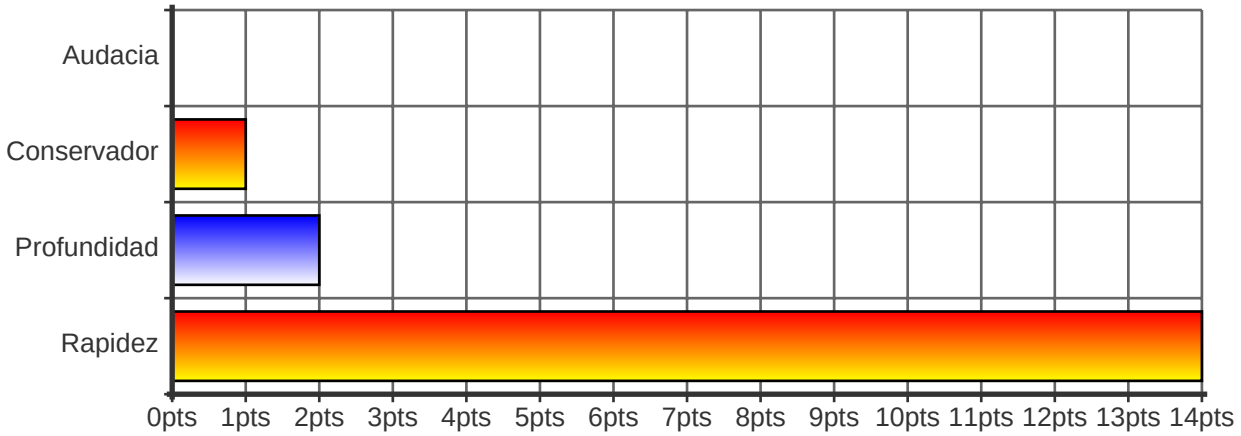
REPORTE INDIVIDUAL

Reporte MateoCenter

Chat: Servicio al cliente

Paulina Muñoz mfallas@empleosnet.com 2018-09-25 08:39:46

Puntajes de Interacción con la Información



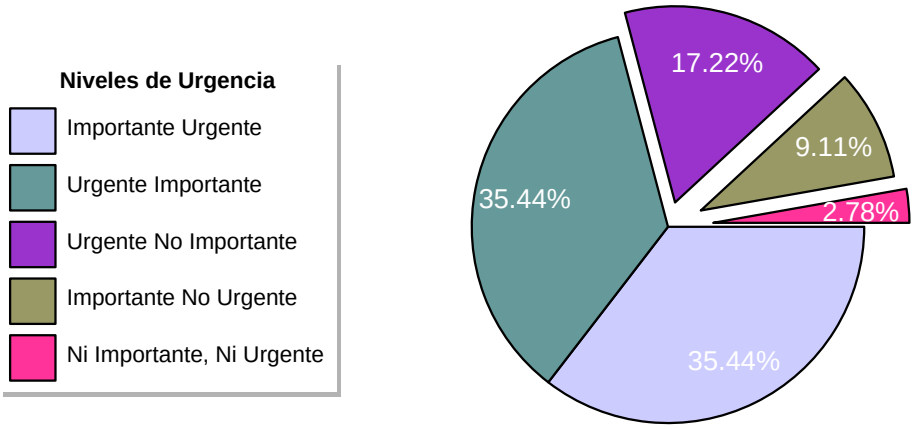
Mensajes Cambiados: 0 **Mensajes Bloqueados:** 0

Interacción con los Mensajes (82.29%)

El porcentaje de interacción con los mensajes muestra el promedio general de las repuestas dadas según su grado de urgencia.

- Importante Urgente
- Urgente Importante
- Importante No Urgente
- Urgente No Importante
- Ni importante, Ni Urgente

Distribución del Sentido de Urgencia



Detalle por Mensaje Chat

Mensaje

Enviado por: Desiree Morales (Encargada de planta)

Cordial saludo.

Le informamos que hemos recibido varias quejas que involucran al departamento de ventas. Clientes de diferentes empresas y de tipo personal han comunicado su insatisfacción con respecto a esta área en específico.

Por lo cual, exigimos al gerente de este departamento que arregle dichos inconvenientes.

Acción	Categoría	Puntaje
Contestada 1	Urgente Importante	60

Respuesta Privada

Buen día Desiree, de inmediato paso esta nota a el encargado para que pueda solucionarle los inconvenientes.

Mensaje

Enviado por: Enrique Villavicencio (Empleado)

Buen día, le es solicitado se disponga a intentar realizar, de la mejor manera que le sea posible, la cuantificación del valor agregado que aportan los empleados con estudios universitarios, es decir profesionales, a la empresa, comparativamente con los empleados que por el contrario no presentan estas credenciales. Para el respectivo calculo deberá ser considerada la diferencia en la remuneración de los mismos y el la cantidad de trabajado producido semanalmente por uno y otro grupo. Los resultados del análisis deberán ser entregas a su supervisor para mañana en la tarde.

Quedo al pendiente

Acción	Categoría	Puntaje
Contestada 2	Urgente No Importante	28

Respuesta Privada

Para mañana en la tarde estar lo solicitado.

Mensaje

Enviado por: Mónica Fernández (Analista de Recursos Humanos)

Mediante la presente se hace constar que los trabajadores estarán reunidos para elecciones sindicales el martes 13 de mayo.
Para ello, se requieren los formatos de votación y organizar las mesas electorales. Por favor recuerde que este es un asunto interno importante para los trabajadores y no debe descuidarse ni posponerse.

Atentamente.

Acción	Categoría	Puntaje
Contestada 3	Importante Urgente	65

Respuesta Pública

Gracias Mónica! Para el martes 13 estará todo listo.

Mensaje

Enviado por: Paula Sánchez (Vendedora)

Buenos días,

Se convoca a una reunión del departamento para recabar información sobre planes estratégicos bajo la crisis actual de la empresa. Será hoy a última hora del día en el despacho. Deberá llevar propuestas completas y sustentadas para aportar en la discusión.

Alguna duda, estaré al tanto.

Gracias.

Acción	Categoría	Puntaje
Contestada 4	Urgente Importante	48

Respuesta Privada

Buenas tardes Paula, confirmo que estaré presente, llevo entre 3 a 5 propuestas.

Mensaje

Enviado por: Martha Saavedra (Asistente de Recursos Humanos)

Por este medio me comunico con ustedes para solicitar una junta de vital importancia para señalar los puntos importantes que se deben estar tomando en cuenta para la siguiente auditoria interna que estará llevando a cabo en los próximos días, por lo tanto reitero que se agende esta junta con todas las áreas involucradas, lo más pronto posible.

Además considero importante se llevan anotaciones cada persona involucrada para señalar los puntos que se estarán evaluando esta vez ya que no se ha hablado de este tema.

Sin mas por el momento me despido y quedo en espera de su respuesta.

Acción	Categoría	Puntaje
Contestada 5	Urgente No Importante	22

Respuesta Pública

Quedamos atentos a que nos indiques que día será dicha reunión.

Mensaje

Enviado por: Ronald Villanueva (Contador Junior)

Sólo para comentarte que la nueva persona que entro a laborar hace unos días no realiza adecuadamente su trabajo y ha tenido muchos errores que pueden llegar a suscitar a errores más graves en nuestra área, sólo para que esto se tome en cuenta para la renovación próxima de su contrato y considerar si debe seguir con nosotros o no.

Gracias de antemano y quedo de usted para cualquier duda o aclaración.

Acción	Categoría	Puntaje
Contestada 6	Ni Importante, Ni Urgente	10

Respuesta Privada

Hola Ronald! Lamento lo del perro. Ok. Me gustaría que podamos hacerle una evaluación de desempeño a esta nueva persona para verificar en que puntos esta fallando y reforzar dichos puntos antes de renovar su contrato, esto para verificar si realmente puede quedarse en la empresa.

Mensaje

Enviado por: Luisa Cortez (Auxiliar en Servicio al Cliente)

Se debe citar a todo el personal de la compañía que no ha proporcionado aún los documentos para su inscripción en el seguro médico, recordándoles que la salud, en conjunto con nuestra vida representan nuestras posiciones más valiosas y es siempre preferible que se encuentre respaldadas. Se les debe recordar igualmente que pueden afiliar a sus hijos y cónyuge al seguro y para los empleados clasificado como "B" en adelante se les extenderá la posibilidad de afiliarse a un plan dental el cual solo esta disponible para el empleado.

Esperando gestione lo pertinente

Acción	Categoría	Puntaje
Contestada 7	Urgente No Importante	18

Respuesta Pública

Recibido

Mensaje

Enviado por: Gustavo Herrera (Coordinador de Facturación y Cobranzas)

Buenas tardes,

Es te mensaje es con el fin de solicitarle el reporte de gestión de la semana para el día de mañana, sin extensión de tiempo. Se le recuerda que el reporte debe estar impreso en hojas blanca tamaño carta con el membrete del departamento seguido del membrete de la empresa.

Gracias.

Acción	Categoría	Puntaje
Contestada 8	Urgente Importante	32

Respuesta Privada

Confirmo que para el día de mañana lo tendrá.

Mensaje

Enviado por: Milagros Ortiz (Directora de Servicios al Cliente)

Reciba un cordial saludo.

Le informo que estamos elaborando el plan de formación para los empleados que están ingresando a la empresa, por lo que quisieramos contar con su apoyo en la conducción del taller relacionado con los aspectos legales que deben tener en cuenta los trabajadores para desenvolverse en sus cargos.

De antemano, muchas gracias.

Saludos.

Acción	Categoría	Puntaje
Contestada 9	Importante Urgente	35

Respuesta Privada

Puede contar con mi apoyo.

Mensaje

Enviado por: Marissa Torres Torres (Analista)

Saludos, luego de un completo mantenimiento a la flota vehicular de la institución, le notificamos que fue asignado al departamento de atención al cliente una unidad para cubrir los requerimientos del programa de ?servicio a domicilio?, la medida obedece a los planteamientos expuestos en última reunión de la junta directiva, se agradece el resguardo y correcto uso de este patrimonio de la institución. Luego se les pasará un documento con las especificaciones y normas de la asignación.

Acción	Categoría	Puntaje
Contestada 10	Importante No Urgente	18

Respuesta Privada

Gracias por la notificación Marissa, estaré a la espera de las especificaciones

---

Mensaje

Enviado por: Juaquin Saabedra (Gerente de Servicio al Cliente)

Se han quemado dos de los tres focos de la oficina, estamos en penumbras, te agradecerìa vinieras a cambiar los focos.
Te recuerdo, que aquì recibimos clientes, y no creo conveniente recibirlos con un espacio a media luz, (somos una empresa, no una discoteca).

Te agradecerìa celeridad en este particular.

Me despido

Acción	Categoría	Puntaje
Contestada 11	Importante Urgente	25

Respuesta Privada

Llamaré a mantenimiento

Mensaje

Enviado por: Juan García (Jefe de caja)

Hola, devuélvele la llamada a la gerente de personal de la empresa aseguradora, fuimos a hacerle una visita para nuestros nuevos planes de comercialización y ella nos expresó que su personal está satisfecho con la atención que le hemos dado pero necesita hacerle unas recomendaciones en la atención de cierto personal que requiere servicios específicos, desea que ello se incluya formalmente dentro de los planes convenidos.

Acción	Categoría	Puntaje
Contestada 12	Importante No Urgente	12

Respuesta Privada

De inmediato!

Mensaje

Enviado por: Pablo Castro (Jefe de Personal)

Se ha presentado en algunos empleados el desconocimiento total de nuestra visión como empresa, lo que deseamos alcanzar e incluso el porqué de nuestra empresa. Recomiendo realizar una consulta con alternativas para sondear al personal y ponerles al tanto en sus deficiencia, al resto del personal fortalecer dicho conocimiento en un seminario instructivo al personal.

Acción	Categoría	Puntaje
Contestada 13	Importante Urgente	15

Respuesta Privada

De inmediato coordinare lo que solicita

Mensaje

Enviado por: Luisana De Simone (Coordinadora General de Ventas y Sucursales)

Buenas Tardes

He recibido hoy los papeles de una chica que creo puede ser de mucho provecho en tu área, ella estuvo aquí hoy en la mañana y le hicimos una pequeña entrevista y de verdad creo que es un potencial de valor para la empresa.

Te adjunto sus documentos, si decides que si me avisas y la volvemos a llamar para que converse directamente contigo. Ella pertenece al programa de pasantes de la institución privada.

Quedo en aguardo de tu respuesta.

Saludos

Acción	Categoría	Puntaje
Contestada 14	Importante No Urgente	6

Respuesta Privada

Gracias Luisana, por favor hazme llegar su documentación para verificarlo con mi superior.

Mensaje

Enviado por: Magali Reinoso (Recepcionista)

Mira que noticia te tengo, muérete que ayer fui a hacer unas compras al centro comercial, cuando estaba en el probador vi a un señor a lo lejos que me pareció conocido, estaba en caja pagando, junto a una muchacha con tremendo cuerpazo? ¿a que no adivinas quiénes eran? ¡El gerente de finanzas con la chica de recursos humanos! Casi me desmayo de la pena ajena, ese señor que es casadisimo y que puede ser el padre de esa criatura, pagándole una ropa y unas cosas de uso personal?. ¡Fin de mundo!

Acción	Categoría	Puntaje
Contestada 15	Ni Importante, Ni Urgente	1

Respuesta Privada

wow

REPORTE COMPARATIVO

Reporte Comparativo MateoCenter

Chat: Director Comercial

Evaluados:

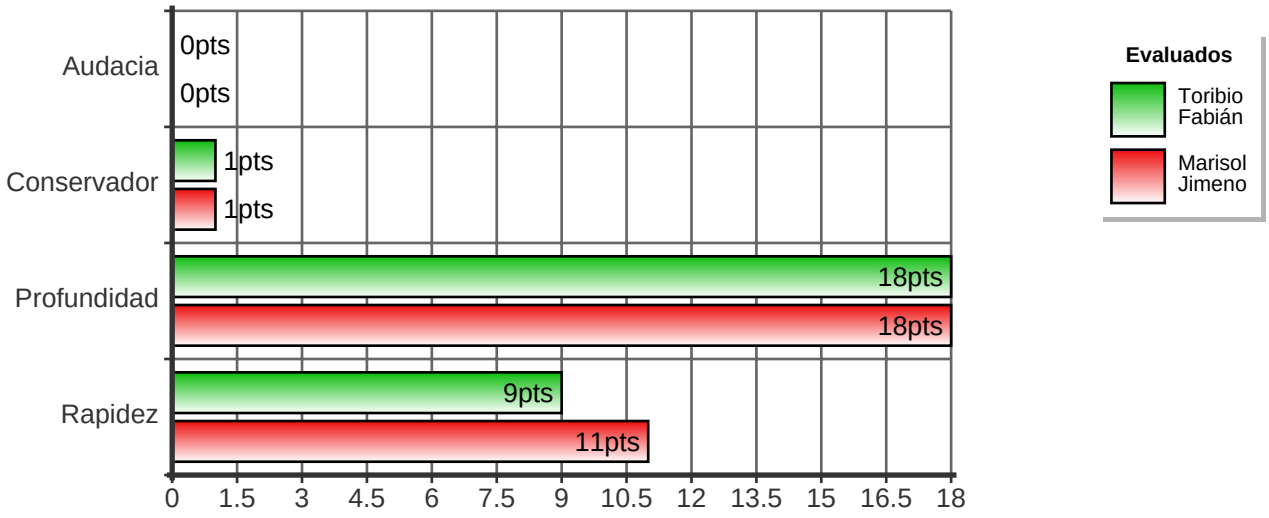
- Marisol Jimeno
- Toribio Fabián

Puntajes de Interacción con la Información

La interacción con la información consta de 4 rubros que representan:

- **Audacia:** Tomar riesgos bloqueando y cambiando mensajes.
- **Conservador:** Procesa los mensajes sin hacer cambios o bloqueos.
- **Profundidad:** Revisa los perfiles de los remitentes antes de responder.
- **Rapidez:** Contesta los mensajes sin revisar los perfiles de los remitentes.

Grafica del Puntaje de Interacción con la Información



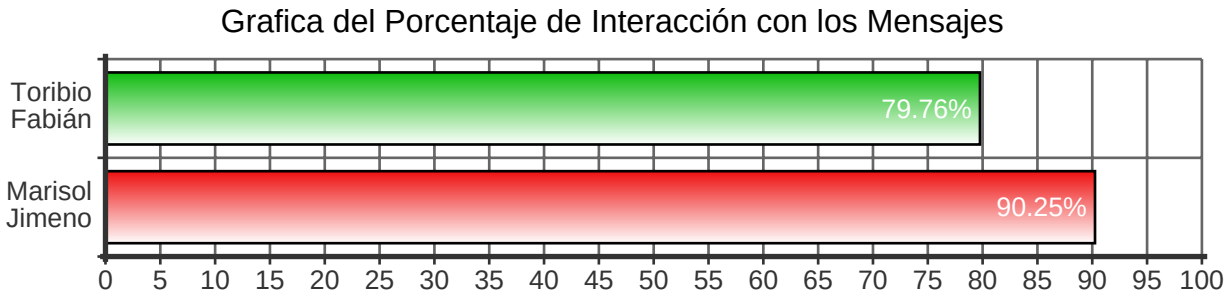
Evaluado	Mensajes Cambiados	Mensajes Bloqueados
Marisol Jimeno	0	0
Toribio Fabián	0	0

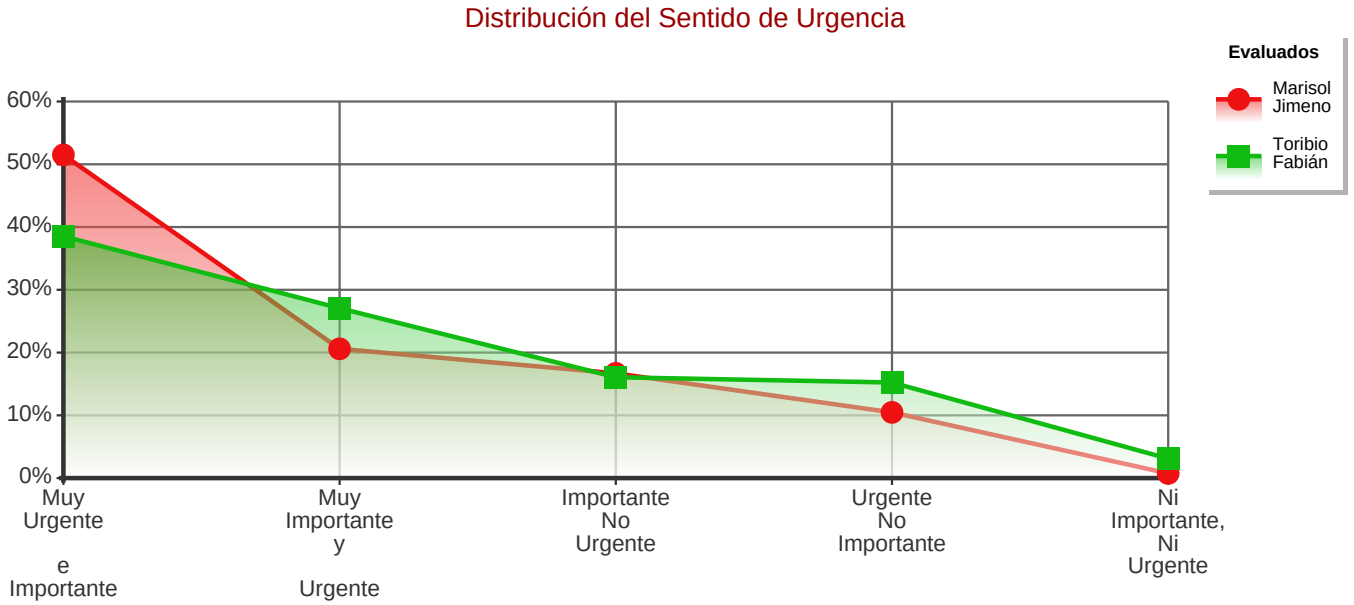
Porcentaje de Interacción con los Mensajes

El porcentaje de interacción con los mensajes muestra el promedio general de las repuestas dadas según su grado de urgencia.

- Muy Urgente e Importante
- Muy Importante y Urgente
- Importante No Urgente

- Urgente No Importante
- Ni importante, Ni Urgente





Detalle por Mensaje Chat

Mensaje

Enviado por: Eloisa Basanta (Director de Servicios)

Buen día. Te envío un saludo caluroso.

Te escribo muy turbada. Tengo uno de tus promotores en franco desacuerdo con sus bonos por desempeño del mes pasado. Alega que vendió muchísimo más de lo que sale registrado en sistema e incluso afirma que un compañero está robando sus comisiones.
Es uno de tus promotores estrella. Sin embrago, es su palabra contra los registros.

Necesito tu intervención en el caso lo antes posible. Este asunto es delicado, no comprendo qué ha sucedido y cómo se te escapó de las mano esta situación.

Te espero.

Evaluado	Acción	Categoría	Puntaje
Marisol Jimeno	Contestada 1	Muy Urgente e Importante	125
Toribio Fabián	Contestada 21	Muy Urgente e Importante	25

Respuesta de Marisol Jimeno (Respuesta Privada)

Debemos reunirnos con las personas implicadas para aclarar la situación directamente con ellos. Espero podamos reunirnos lo antes posible y resolver esto a la mayor brevedad.

Respuesta de Toribio Fabián (Respuesta Privada)

Eloisa muy buenas tardes, entiendo tu preocupación, ya he lidiado con este tipo de asustos. Hace unos minutos tuve una teleconferencia con los lideres comerciales, les pedí me enviaran una relación detallada de todas las ventas en el periodo reclamado, tan pronto las tenga cruzamos con el reporte de comisiones, de acuerdo a los hallazgos, reformulamos la solicitud al área de liquidaciónes, los líderes nos garantizarán la calidad de la información, es decir que todas las ventas reclamadas cumplan con nuestra politica de comisiones, (venta facturada en el periodo, legalizada correctamente, etc), con esta información aterrizada, citamos a todo el equipo de ventas, les exponemos los hallazgos, concienciamos y tranquilizamos al equipo. tan pronto tenga la información, te cuento que encontré, nos encantaría nos acompañaras a la reunión de hallazgos

Mensaje

Enviado por: Carlos Angola (Director Financiero)

Saludos, en los presupuestos de venta olvidamos incluir uno de los rubros nuevos que estamos comercializando, revisa, corríge e imprímelos nuevamente lo más rápido que puedas, así no podemos presentarlo al Consejo y mañana es la presentación.

Evaluado	Acción	Categoría	Puntaje
Marisol Jimeno	Contestada 2	Muy Urgente e Importante	120
Toribio Fabián	Contestada 20	Muy Urgente e Importante	30

Respuesta de Marisol Jimeno (Respuesta Privada)

Entendido. Revisaré tu comentario e imprimiré para presentarlo al Consejo. Cuenta con eso previo a la presentación para tu revisión.

Respuesta de Toribio Fabián (Respuesta Privada)

Carlos muy buen día, te acabo de enviar la corrección, nuestro equipo esta impaciente con las metas comerciales y proyección, excelente hallazgo, esa inclusión no hará mas efectivos en la asignación y sobrecuempliento de las metas globales

Mensaje

Enviado por: Pedro Mendez (Asistente de Mantenimiento)

Buenas Tardes

Adjunto los reportes de los reclamos recibidos el día de hoy para que los revisen y comiencen a gestionar la solución de cada uno.

Me fue solicitado cerrar todos estos casos a mas tardar el día viernes. Agradezco me ayuden con estos temas.

Feliz día

Evaluado	Acción	Categoría	Puntaje
Marisol Jimeno	Contestada 3	Importante No Urgente	69
Toribio Fabián	Contestada 6	Importante No Urgente	60

Respuesta de Marisol Jimeno (Respuesta Pública)

Equipo. Necesitamos reunirnos para verificar los reclamos recibidos. Es necesario actuar con prontitud ya que debemos cerrar todos los casos al día viernes. Propongo reunirnos el día de hoy antes del medio día. Quedo atento a sus comentarios.

Respuesta de Toribio Fabián (Respuesta Privada)

Pedro, gusto saludarte, gracias por la retroalimentación, por favor enviame los casos puntuales a mi correo, de inmediato asigno la tarea con prioridad uno, te envio respuesta por cada uno de nuestros clientes, el objetivo es cerrar los casos incluso ants del viernes, los que no sea posible cerrar por temas de plataforma o demoras en el pedido, contacto yo mismo a los clientes prioritarios a explicarles la solución, los demás se los remito a Carlos

nuestro retenedor más brillante, te vamos actualizando

Mensaje

Enviado por: Lucía Mendez (Auditora)

Tenías razón.

El diagnóstico de la experta arrojó que la baja de nuestras ventas en la sucursal oeste se debe a la campaña de desprestigio por parte de la competencia. Han resuelto enviarte allá por 6 meses para levantar el departamento y limpiar la imagen de la empresa.

La salida es inmediata. Ven a buscar tu traslado al departamento.

Éxito, no necesitarás suerte. Lo siento por la competencia que no sabe con quién se metió.

Un abrazo ;)

Evaluado	Acción	Categoría	Puntaje
Marisol Jimeno	Contestada 4	Muy Urgente e Importante	110
Toribio Fabián	Contestada 3	Muy Urgente e Importante	115

Respuesta de Marisol Jimeno (Respuesta Privada)

Lucia Buenos días. Me parece oportuna la observación que realizas y el plan de acción. Resolveré algunos temas pendientes para agilizar el proceso de traslado y resolver lo de la sucursal Oeste lo mas pronto posible. Quedo atento a tus comentarios.

Respuesta de Toribio Fabián (Respuesta Privada)

Hola Lucía, estoy totalmente de acuerdo, ya queria yo estar a cargo del tema, vamos a reinventarnos en esa plaza, la competencia no abrió una nueva oportunidad, vamos con toda, mi equipo y yo comprometidos a voltear la situación de inmediato, voy por el proceso de traslado. Cierro y reasigno tareas urgentes e importantes. te mantengo al tanto de mi movimiento.

Mensaje

Enviado por: Rocìo Martìnez (Encargado Servicio al Cliente)

Debemos cambiar el informe de mercadeo que enviaremos a la gerencia.

En este informe que me enviaste para revisar, El diagnóstico del mercado y de la situación no se basa en datos objetivos, sòlo en intuiciones.

Espero tus respuestas.

Evaluado	Acción	Categoría	Puntaje
Marisol Jimeno	Contestada 5	Importante No Urgente	63
Toribio Fabián	Contestada 12	Importante No Urgente	42

Respuesta de Marisol Jimeno (Respuesta Privada)

Rocio. Revisaremos con el equipo tus observaciones. Efectivamente estoy de acuerdo contigo que los análisis que realicemos de Mercadeo deben ir sustentados con cifras reales que nos permitan tomar mejores decisiones. Agradezco tus comentarios.

Respuesta de Toribio Fabián (Respuesta Privada)

Rocío, buenas tardes, excelente observación, acompáñanos en una reunión con el equipo de Marketing y le damos el giro necesario. Envíame tus observaciones y sobre eso montamos el orden de la reunión . Muchas Gracias

Mensaje

Enviado por: Estrella Talavera (Coordinadora Servicio al Cliente)

Reciban un cordial saludo.

Me dirijo a ustedes en la oportunidad de informarles que seis empleados están interesados en comprar los equipos con el descuento que les corresponde según lo estipulado en el contrato. Mucho le sabríamos agradecer sus buenos oficios en la realización de los trámites finacieros y contables que permitan dar cumplimiento a este compromiso laboral con nuestros trabajadores.
Sin más a que hacer referencia, me despido,

Cordialmente.

Evaluado	Acción	Categoría	Puntaje
Marisol Jimeno	Contestada 6	Muy Importante y Urgente	80
Toribio Fabián	Contestada 17	Muy Importante y Urgente	36

Respuesta de Marisol Jimeno (Respuesta Privada)

Estrella. Buenos días. Nos pondremos al tanto de la labor a realizar y estaremos pendientes de su evolución. Agradezco de antemano tu colaboración.

Respuesta de Toribio Fabián (Respuesta Privada)

Estrella buenas tardes, de una, es vital mantener a nuestro equipo motivado, ya escalo el tema con recursos humanos y financiera, para que den celeridad al tema

Mensaje

Enviado por: Henri Noclafeta (Jefe de Administración)

Reciban un cordial saludo.

Le informo que esta semana tendré una paticipación en un programa de televisión para hablar de la compañía, por lo que necesito un resumen de las ventas de los últimos cinco años. Por favor, incluir el modelo del equipo más vendido, el servicio que mayor número de solicitudes ha tenido y los meses en los cuales nuestras ventas históricamente han crecido.

De antemano, muchas gracias.

Evaluado	Acción	Categoría	Puntaje
Marisol Jimeno	Contestada 7	Muy Urgente e Importante	95
Toribio Fabián	Contestada 23	Muy Urgente e Importante	15

Respuesta de Marisol Jimeno (Respuesta Privada)

Henri. Buenos días. Revisaremos con el equipo la información requerida y te la enviaremos. Espero podamos reunirnos para ampliarte la información y que la presentación sea todo un exito. Agradezco tus comentarios al respecto.

Respuesta de Toribio Fabián (Respuesta Privada)

Henry excelente noticia, ya ponemos a nuestro departmento de BI a preparar la información y organizemos una reunión con mercadeo y comunicaciones, así le apoyamos con tips que enriquezcan su alocución, por demás todos sabemos de su locuacidad y conocimiento profundo de nuestra compañía, ¡cuente con nosotros!

Mensaje

Enviado por: Cristina Montemayor (Agente Telefònico)

Hola buen día

Ha llamado ya varias veces la Sra. María Díaz, al parecer tiene un reclamo pendiente y quiere saber el estatus, estoy intentando pasarles la llamada pero parece que hay un problema con la central telefónica.

Te adjunto su número para que por favor la ubiquen y aclaran sus dudas.

Saludos

Evaluado	Acción	Categoría	Puntaje
Marisol Jimeno	Contestada 8	Urgente No Importante	36
Toribio Fabián	Contestada 18	Urgente No Importante	16

Respuesta de Marisol Jimeno (Respuesta Pública)

Equipo. Buenos días. Necesitamos resolver el reclamo de la señora María Diaz. Por lo anterior adjunto sus datos, la persona encargada por favor revise el requerimiento directamente con la señora Diaz. Espero confirmación y comentarios. Agradezco de antemano la ayuda.

Respuesta de Toribio Fabián (Respuesta Privada)

Cristina, gracias por tú retroalimentación, por favor enviale la información a servicio al cliente, ellos se comunicarán de inmediato para orientar a la Sra. María, me copias a mi correo por favor

Mensaje

Enviado por: Cristina Rangel (Gerente de recursos humanos)

Saludos, los inventarios no tienen demanda, nuestro almacén de productos está similar a lapso pasado, tendremos que hacer algunas fusiones y crear planes nuevos para generar una fuerza de venta mayor

Evaluado	Acción	Categoría	Puntaje
Marisol Jimeno	Contestada 9	Muy Urgente e Importante	85
Toribio Fabián	Contestada 11	Muy Urgente e Importante	75

Respuesta de Marisol Jimeno (Respuesta Privada)

Cristina. Buenos días. Agradezco la observación que realizas de los inventarios desde tu óptica. Revisaremos con el equipo las proyecciones y el avance de la demanda para verificar lo que esta sucediendo. De acuerdo a los resultados revisaremos posteriormente el plan de acción de Recursos Humanos. Agradezco de antemano tus comentarios.

Respuesta de Toribio Fabián (Respuesta Privada)

Cristina muy buenas tardes, totalmente de acuerdo, en nuestra junta más reciente evidenciamos ese comportamiento, por ello solicitamos a nuestro analista de BI profundizar, los resultados de dicho análisis nos dan la razón, optimizar inventarios es vital, revisemos las fusiones propuestas por nuestro equipo y revisemos con nuestro gerente financiero las simulaciones de los diferentes escenarios (me preocupa encarecer el costo de venta, creciendo nuestra fuerza de venta). Los números nos hablaran de la mejor decisión, agendémonos tan pronto tengamos cifras. Financiera ya informada

Mensaje

Enviado por: Carolina Reina (Asistente de recursos humanos)

Buenas tardes,

El presente es para convocar a una pronta reunión del personal de compras, el mismo estará en espera de materiales que impulsen la organización y determinación de los productos, bienes y servicios que espera la empresa.

Sin algo más.

Gracias.

Evaluado	Acción	Categoría	Puntaje
Marisol Jimeno	Contestada 10	Importante No Urgente	48
Toribio Fabián	Contestada 10	Importante No Urgente	48

Respuesta de Marisol Jimeno (Respuesta Pública)

Equipo. Separemos un espacio en las agendas para reunirnos a revisar lo descrito por Carolina. Propongo el día de hoy en la tarde puede ser 3pm. Quedo atento a su confirmación y comentarios.

Respuesta de Toribio Fabián (Respuesta Pública)

Carolina, muchas gracias, quedo pendiente del agendamiento, me encantaría estar presente y apoyarte en lo que necesites, seguimos en este proceso de transformación.

Mensaje

Enviado por: Gerardo Esis (Responsable de Cuentas por Pagar)

Según reportes obtenidos hemos comprobado que las ventas han disminuido en ésta quincena por lo cual solicito

que cambie de inmediato las estrategias de la fuerza de ventas. Coordine con su equipo y presente un nuevo plan para que las ventas se recuperen en ésta semana.

Evaluado	Acción	Categoría	Puntaje
Marisol Jimeno	Contestada 11	Muy Importante y Urgente	60
Toribio Fabián	Contestada 25	Muy Importante y Urgente	4

Respuesta de Marisol Jimeno (Respuesta Pública)

Gerardo. Buenos días. Agradezco al revisión que realizas. Equipo. Coordinemos una reunión para revisar los números indicados por Gerardo en conjunto con las necesidades de Carolina. En el mismo espacio de 3PM de hoy revisemos los temas. Quedo atento a su confirmación y comentarios.

Respuesta de Toribio Fabián (Respuesta Privada)

Hola Gerardo, el plan de acción se encuentra en marcha, agradezco desde tú rol la sugerencia. estos temas se tratan directamente con la gerencia general y la junta. Tú jefe directo te dará la visibilidad que requieres en el departamento de compras, gracias

Mensaje

Enviado por: Rebeca Baccaro (Encargada de Ventas)

los còdigos de afiliaciòn de clientes, no quieren cargarse en el sistema, me estàn pidiendo una clave de administrador, pablo dice que tu conoces la clave.

Por favor enviamela urgente, que no he podido afiliar un solo cliente.

Evaluado	Acción	Categoría	Puntaje
Marisol Jimeno	Contestada 12	Urgente No Importante	28
Toribio Fabián	Contestada 1	Urgente No Importante	50

Respuesta de Marisol Jimeno (Respuesta Pública)

Rebeca. Buenos días. Desafortunadamente no poseo la clave de administrador que me solicitas. Revisemos con Pablo en conjunto para resolver el tema y en caso necesario actuemos con sistemas para resolver la situación. Copio a Pablo para buscar soluciones rápidas. Quedo atento a tus comentarios.

Respuesta de Toribio Fabián (Respuesta Privada)

Hola Rebeca, lamento informarte que a pesar de contar con la clave de administrador no puedo facilitartela dada nuestra politica de seguridad informatica, enviame los pedidos más urgentes para darles trámite yo mismo mientras salimos de la contingencia. te voy contando lo que me diga TI respecto a tú clave administrativa temporal, la cuál solicité desde esta mañana tan pronto me enteré del cambio

Mensaje

Enviado por: Jenifer Rodríguez (Asesora Legal)

Solicito al departamento de ventas se presente un informe de la campaña realizada en el mes pasado en comparación con la primera quincena de éste mes. El objetivo es determinar las causas del aumento de ventas en el sector del mercado central, específicamente en la bahía, Deseamos corregir cualquier falla y recuperarnos en lo que resta del mes.

Evaluado	Acción	Categoría	Puntaje
Marisol Jimeno	Contestada 13	Muy Urgente e Importante	65
Toribio Fabián	Contestada 13	Muy Urgente e Importante	65

Respuesta de Marisol Jimeno (Respuesta Pública)

Equipo. Buenos días. Por favor recojamos las cifras que arrojo la campaña del mes pasado, hagamos un análisis y revisemos el plan de acción. Agradezco de antemano sus comentarios.

Respuesta de Toribio Fabián (Respuesta Privada)

Hola Jenifer, muchas gracias por tu retroalimentación. Ya estamos sobre el tema. La bahía ha tenido algunos problemas de tráfico, dada la intervención urbanística en el sector, la nueva calzada peatonal ya está casí lista, las ventas se recuperarán y muy seguramente se multiplicarán dado el nuevo tráfico. Aprovecho tu comunicación para solicitarte información de cómo va la contratación de nuestros nuevos puntos. Atento a tus comentarios legales pendientes, necesitamos abrir antes de la inauguración de la nueva calzada peatonal

Mensaje

Enviado por: Kevin Arcila (Asistente del Supervisor de Ventas)

Buenas tardes,

El día de hoy a última hora, y mañana a primera hora, habrán dos sesiones del curso de organización y cumplimiento para las acciones solicitadas por los clientes. El curso es de carácter obligatorio, por ello, deberá confirmar su asistencia a alguna de las dos sesiones.

Por favor, atender al correo a la brevedad.

Gracias.

Evaluado	Acción	Categoría	Puntaje
Marisol Jimeno	Contestada 14	Urgente No Importante	24
Toribio Fabián	Contestada 24	Urgente No Importante	4

Respuesta de Marisol Jimeno (Respuesta Privada)

Kevin. Buenos días. Confirmo mi asistencia para la sesión de mañana a primera hora. Quedo atento

Respuesta de Toribio Fabián (Respuesta Privada)

Hola Kevin, buenas tardes, me encuentro en pleno proceso de traslado y reasignación de tareas, por favor revisemos opciones de reagendameinto, gracias

Mensaje

Enviado por: Josè Bustamante (Asesor Financiero)

La presente es para remitir a su departamento el último informe de ventas trimestral. Lamentablemente y como era de esperarse, los números revelan lo que temíamos. Las ventas bajaron en un 23%.

Le pido su colaboración a fin de articular con urgencia una reunión para la formulación de un plan de negocios que nos permita salir de esta mala racha.

Sin más que agregar, espero tu respuesta.

Evaluado	Acción	Categoría	Puntaje
Marisol Jimeno	Contestada 15	Muy Importante y Urgente	44
Toribio Fabián	Contestada 5	Muy Importante y Urgente	84

Respuesta de Marisol Jimeno (Respuesta Pública)

Equipo. Buenos días. Acorde a lo comentado por Jose, las cifras de ventas bajaron un 23%. Por favor en la reunión de hoy 3PM debemos revisar la situación y establecer un plan de acción claro que nos permita salir de esta situación. Quedo atento a sus comentarios.

Respuesta de Toribio Fabián (Respuesta Privada)

Hola José, gracias por la retroalimetación, ya se estructuró un plan de acción para transformar el tema, por favor consulta a Melissa, ella me está apoyando con la orgnanización de una pre junta, para sintetizar el plan de acción del que veniamos hablando, tú apoyo con lo números es vital para nosotros, somos BI al 100%. La mala racha no esxiste solo oportunidades de transformarse ;)

Mensaje

Enviado por: Magali Reinoso (Recepcionista)

una pizza en mal estado, me ha dejado sin tres empleados del call center, que tuvieron que ser enviados a urgencias.

remitiré algunas de las llamadas a tu departamento, por el día de hoy.

Gracias

Evaluado	Acción	Categoría	Puntaje
Marisol Jimeno	Contestada 16	Urgente No Importante	20
Toribio Fabián	Contestada 2	Urgente No Importante	48

Respuesta de Marisol Jimeno (Respuesta Pública)

Equipo. Buenos días. Estemos pendientes de las solicitudes realizadas por Magali desde recepción. Procuremos que siempre haya una persona atendiendo estos requerimientos para no perder las solicitudes de los clientes. Por favor me informan la programación realizada. Al final del día evaluaremos la gestión. Quedo atento

Respuesta de Toribio Fabián (Respuesta Privada)

Hola Magali, de una, para eso estamos, ya doy instrucciones a nuestro equipo, quienes dadas las contingencias presentadas, estan listos más que listos y entrenados para suplir las llamadas de tu departamento y cualquiera que lo requiera. Te voy contando como nos va, me confirmas tan pronto tú equipo este completo de nuevo, fuerte abrazo, PD. No volver a pedir pizza a ese lugar jeje

Mensaje

Enviado por: Melisa Perez (Asistente Administrativo)

Buenos días,

Se estima que para el día de mañana habrá una reunión con la Junta Directiva para poner al departamento al tanto de la crisis. La asistencia no es obligatoria, pero se recomienda la misma, pues facilitará gran parte de la comunicación interna.

Gracias.

Evaluado	Acción	Categoría	Puntaje
Marisol Jimeno	Contestada 17	Urgente No Importante	18
Toribio Fabián	Contestada 4	Urgente No Importante	44

Respuesta de Marisol Jimeno (Respuesta Privada)

Melisa. Buenos días. Estaré al tanto para asistir, me parece importante estar en ese espacio. Solamente te indico que tengo una actividad a primera hora por lo que no podría asistir si es en ese horario. Agradezco tu colaboración.

Respuesta de Toribio Fabián (Respuesta Privada)

Hola Melissa, estaba súper pendiente de esta reunión, ya tengo cifras actualizadas y plan de acción a tomar, tomando en cuenta lo acordado con el equipo, por favor ayúdame a garantizar la asistencia de todos los lideres de departamento, los que tengan que conectarse a distancia puntuales para su participación y sugerencias. Pendiente de tú confirmación y lista de asistentes

Mensaje

Enviado por: Stanley Díaz (Supervisor de pasilleros)

Buen día por este medio les comunico que tenemos un nuevo inventario por adaptar a la base de datos de nuestros productos, por este medio se los hacemos llegar para que puedan ofrecer estos nuevos servicios a los clientes y así desarrollar una nueva cartera de clientes posibles a hospedarse con nosotros.

Gracias cualquier duda quedo a sus órdenes.

Evaluado	Acción	Categoría	Puntaje
Marisol Jimeno	Contestada 18	Muy Importante y Urgente	32
Toribio Fabián	Contestada 16	Muy Importante y Urgente	40

Respuesta de Marisol Jimeno (Respuesta Pública)

Equipo. Buenos días. Nuestra reunión tiene varios temas a tratar pero todos estan relacionados con el aumento de ventas y la revisión de causas de una posible disminución. Este nuevo producto mejora nuestro portafolio por lo que los invito a que lo revisen antes de la reunión de las 3PM y en dicha reunión lo podamos revisar con mas detalle. Agradezco de antemano su colaboración.

Respuesta de Toribio Fabián (Respuesta Privada)

Stanley muchas gracias, enviale a TI el detallado para que sea ingresado, me extraña que siga sin codificar, ya reviso con el encargado porque estamos tardando en dar esa disponibilidad de inventario en nuestros puntos. Por favor antes de una hora revisa que la codificación este ok

Mensaje

Enviado por: Ronald Villanueva (Contador Junior)

Buen día, por este medio solicitamos a su departamento si pueden indagar un poco más a cada cliente que les están ofreciendo los productos, ya que hemos tenido muchas cancelaciones de pedidos los cuáles ya teníamos preparado para la venta, considero se debe tener mas conocimiento del cliente y hacer firmar al momento que se hace la orden no después como se viene haciendo actualmente.

Gracias y espero puedan considerar nuestra opiniones.

Evaluado	Acción	Categoría	Puntaje
Marisol Jimeno	Contestada 19	Importante No Urgente	21
Toribio Fabián	Contestada 19	Importante No Urgente	21

Respuesta de Marisol Jimeno (Respuesta Pública)

Equipo. Buenos días. Revisemos la información recibida, hagamos un análisis de la situación y verifiquemos nuestro pareto para establecer un plan de acción. Este es otro tema para nuestra reunión de 3PM. Quedo atento

Respuesta de Toribio Fabián (Respuesta Privada)

Ronald buen día, totalmente de acuerdo, nuestro departamento de Marketing dará una revisión detallada de lo que enuncias, enviale a Jairo Barrios la información con copia a mí, sobre ese correo le pido un plan de acción de acuerdo a los hallazgos al contactar a dichos clientes. Muchas gracias, estas anotaciones nos hacen crecer

Mensaje

Enviado por: Arturo Sanchez (Vendedor)

Reciba un cordial saludo.

Le solicito que me envíe las metas y los objetivos de ventas que ustedes están proyectando para el próximo año. Les pedimos que al momento de hacer el estudio tomen en cuenta el mayor número de variables intervinientes.

Sin más a que referirme, me despido,

Cordialmente.

Evaluado	Acción	Categoría	Puntaje
Marisol Jimeno	Contestada 20	Muy Importante y Urgente	24
Toribio Fabián	Contestada 14	Muy Importante y Urgente	48

Respuesta de Marisol Jimeno (Respuesta Privada)

Arturo. Buenos días. Realizaremos esta semana algunas reuniones para revisar este tema. Cuenta de antemano con nuestra proyección. Espero poder entregar esta información para una primera revisión al finalizar esta semana. Cordialmente

Respuesta de Toribio Fabián (Respuesta Pública)

Arturo, buenas tardes, agradezco tu interés en el presupuesto anual, tu jefe directo te informará en el momento justo, ten la tranquilidad de que los objetivos estarán ajustados a todas las variables de acuerdo a los lineamientos de los accionistas y junta directiva, estamos listos tú líder, la compañía y yo para brindarte el producto y las herramientas necesarias para sobrecumplir tús metas comerciales y profesionales, concéntrate en crecer y pulir tú técnica de venta consultiva y de cierre. Quedo atento a lo que necesites, ¡las mejores ideas siempre llegan de nuestros asesores comerciales!

Mensaje

Enviado por: Alejandra Gutierrez (Recepcionista)

Le escribo en la oportunidad de proponer un ajuste en la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente. Le explico: cuando un cliente toma la hoja, ve un montón de caritas que indican su grado de satisfacción. Entonces, él coloca la puntuación correcta y la deja en el buzón.

Esto nos da una idea general de cómo sale el cliente de la sucursal. Pero es un análisis de desempeño muy global. Si yo he atendido un cliente por horas y ha quedado encantado, y luego es maltratado en caja, obviamente su nivel de satisfacción disminuye. ¿Cómo podríamos medirlo de una forma más individual?
Creo que la forma correcta es aplicar la encuesta una sola vez por cliente, pero en diferentes departamentos.

Que algunos califiquen la sección de ventas, otras en la caja y así por el estilo. Así, estaremos más dispuestos a ver nuestras verdaderas flaquezas.

Gracias por su amable atención.

Evaluado	Acción	Categoría	Puntaje
Marisol Jimeno	Contestada 21	Ni Importante, Ni Urgente	5
Toribio Fabián	Contestada 22	Ni Importante, Ni Urgente	4

Respuesta de Marisol Jimeno (Respuesta Privada)

Alejandra. Buenos días. Efectivamente tienes razón que la mejor forma de calificar el desempeño es realizar una

calificación individual por departamento de acuerdo a la acción que realiza el cliente. Sin embargo para el cliente somos una sola empresa independiente en donde realice su intervención, por lo que la mejora debe ser un trabajo conjunto de todas las áreas. Revisemos estos casos en conjunto para lograr una mejora de todo el equipo. Quedo atento a tus comentarios.

Respuesta de Toribio Fabián (Respuesta Privada)

Alejandra ¡Excelente¡, tú rol es fundamental, eres la primera cara que nuestro cliente ve en sitio y la primera voz en el teléfono, remitiré tus observaciones al área de fidelización y clientes

Mensaje

Enviado por: Ronald Zambrano (Gerente)

Buenas tardes.

Necesitamos proyectarnos internacionalmente porque existe la posibilidad de llevar una sucursal de la empresa a otro país. Con base en esta opción, les pido que la información que aparece en la redes sociales se presente tanto en inglés como en castellano. Esta acción nos permitirá ir penetrando nuevos mercados.

Cordiales saludos.

Evaluado	Acción	Categoría	Puntaje
Marisol Jimeno	Contestada 22	Muy Urgente e Importante	20
Toribio Fabián	Contestada 9	Muy Urgente e Importante	85

Respuesta de Marisol Jimeno (Respuesta Privada)

Ronald. Buenos días. Nos pondremos al tanto de la tarea encomendada y sugeriremos de acuerdo a los mercados la información a publicar tanto en ingles como en castellano para que el plan de expansión sea un éxito. Espero que la tarea pueda ser terminada al finalizar la semana.

Respuesta de Toribio Fabián (Respuesta Pública)

Ronald muy buenas tardes, de inmediato transmito a nuestro departamento de recursos humanos y de paso agrego que nos preparemos con un asesor en fundación de nuevas empresas en el exterior, gracias por tan importante observación

Mensaje

Enviado por: Jairo Barrios (Encargado de Publicidad y Mercadeo)

Hola, por favor envíame la lista de los servicios que ofrece el Plan Golden, son para una amiga que está interesada pero yo no los tengo.

Evaluado	Acción	Categoría	Puntaje
Marisol Jimeno	Contestada 23	Ni Importante, Ni Urgente	3
Toribio Fabián	Contestada 15	Ni Importante, Ni Urgente	11

Respuesta de Marisol Jimeno (Respuesta Pública)

Equipo. Buenos días. Resumamos la información solicitada por Jairo y enviemosla a la mayor brevedad.

Respuesta de Toribio Fabián (Respuesta Privada)

Jairo, hermano, muchas gracías, tú siempre trayendo nuevos clientes, envíame los datos para que Arturo Sanchéz de nuestro departamento comercial atienda el requerimiento en breve

Mensaje

Enviado por: Darío Oviedo (Ventas)

Saludos, el cliente Premium de la principal quiere que le envíes a su correo los plazos de la negociación de la venta de los servicios que adquirió para su personal, quiere reconsiderar algunas fechas, intenta conciliar y convencerlo de que los sostenga, sino, haz lo que requieras en el marco de la satisfacción del cliente.

Evaluado	Acción	Categoría	Puntaje
Marisol Jimeno	Contestada 24	Muy Importante y Urgente	8
Toribio Fabián	Contestada 7	Muy Importante y Urgente	76

Respuesta de Marisol Jimeno (Respuesta Privada)

Dario. Buenos días. Nos pondremos en contacto con el cliente y tomaremos muy presente tus comentarios. Estamos seguros que llegaremos a una excelente negociación para las dos partes.

Respuesta de Toribio Fabián (Respuesta Privada)

Darío, buen día, listo de acuerdo, coordino con Carlos, él esta a cargo de estos clientes especiales . respecto a los plazos de negociación, ya fueron consultados con la gerencia general y están de acuerdo tomando en cuenta el payback general del caso de negocio, la idea es aprovechar el máximo las fechas en nuestro beneficio, tomando en cuenta que podemos alargar los periodos contratados, garantizando el ingreso y reduciendo el costo de venta. Quedo pendiente para agendar el acompañamiento en las reuniones con el cliente

Mensaje

Enviado por: Rosemary Salazar (Secretaria)

Tengo a bien dirigirme a ud, en la oportunidad de manifestarle que hemos recibido numerosas quejas de nuestros clientes, referentes a la calidad del material de aseo personal que incluimos nuestros servicios. Me permito recomendar la solicitud de muestras de otras empresas para ser evaluadas, a fin de seleccionar un material que satisfaga las exigencias de los usuarios.

Evaluado	Acción	Categoría	Puntaje
Marisol Jimeno	Contestada 25	Ni Importante, Ni Urgente	1
Toribio Fabián	Contestada 8	Ni Importante, Ni Urgente	18

Respuesta de Marisol Jimeno (Respuesta Privada)

Rosemary. Buenos días. Agradezco de antemano tus comentarios. Me parece productivo revisar otras compañías en especial por lo comentarios recibidos. Revisaremos en el equipos los actuales proveedores, verificaremos la situación y pondremos en marcha un plan de acuerdo a tu solicitud. Quedo atento a tus comentarios.

Respuesta de Toribio Fabián (Respuesta Privada)

Rosemary, buen día, vital estar enterado de estos casos, de inmedito hablo con compras, siempre he sido muy exigente con nuestros proveedores, en el contrato es muy claro este tipo de situaciones y la acción a tomar, de inmediato hablo con César gerente de compras para que mueva el tema de inmediato, de la última convocatoria tenemos buenas opciones. buscar lo mejor, el precio se vuelve secundario si de nuestros clientes se trata, atento a tu retroalimentación y cambi exitoso de proveedor... Rosemary seguimiento de la satisfacción del cliente con el cambio, gracias